

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc phê duyệt Đề án “Xác định phương pháp đo lường
sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”**

BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ

Căn cứ Nghị định số 63/2012/NĐ-CP ngày 31/8/2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP, ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành "Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020"

Căn cứ Quyết định số 1695/QĐ-BYT ngày 16/5/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc thành lập Ban soạn thảo và Tổ biên tập xây dựng Đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức Cán bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và ban hành Đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công” với các nội dung chủ yếu sau:

1. Mục tiêu, yêu cầu, phạm vi và đối tượng

a) Mục tiêu

- Mục tiêu chung:

Tiến hành thường xuyên việc đo lường sự hài lòng của người dân trên cơ sở đó khắc phục những bất cập trong cung cấp dịch vụ y tế công, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công nhằm phát huy vai trò chủ đạo của các cơ sở y tế công lập trong công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Xác định nội dung các tiêu chí và bộ chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công bao gồm: dịch vụ hành chính công của các đơn vị quản lý nhà nước và dịch vụ xã hội cơ bản của các đơn vị sự nghiệp y tế công lập.

+ Xây dựng phương pháp đo lường: bộ công cụ thu thập thông tin và phương pháp chọn mẫu, xử lý số liệu;

trong một số lĩnh vực;

- + Triển khai ứng dụng trong mọi lĩnh vực hoạt động của ngành;
- + Tổ chức công bố Chỉ số hài lòng về dịch vụ y tế công hàng năm trên phạm vi toàn quốc và tại mỗi địa phương.

b) Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công phải đảm bảo tính khách quan, trung thực và chính xác;
- Phương pháp đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công phải phù hợp với cách tiếp cận và phương pháp đo lường đối với dịch vụ công trên thế giới cũng như ở Việt Nam;
- Vừa đảm bảo sự đồng bộ, thống nhất trong toàn ngành, vừa đảm bảo tính linh hoạt, dễ dàng áp dụng cho các đơn vị thuộc nhiều lĩnh vực và tại nhiều thời điểm khác nhau;
- Bộ công cụ đo lường sự hài lòng cần phải được xây dựng với số lượng các chỉ số tương thích với từng nội dung và phù hợp với từng lĩnh vực dịch vụ y tế công lập mà các đơn vị trong ngành hiện đang đảm nhiệm;
- Đảm bảo tính đơn giản, dễ áp dụng, chi phí thấp, phù hợp với khả năng của các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế công trong toàn ngành;
- Bộ công cụ đo lường sự hài lòng cần phải được xây dựng phù hợp với trình độ dân trí trong thực tế tại các địa phương.

c) Phạm vi và đối tượng của Đề án

- Phạm vi: Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công được áp dụng trong các lĩnh vực hoạt động của ngành y tế, bao gồm:

- + Dịch vụ hành chính công của các đơn vị quản lý nhà nước.
- + Dịch vụ xã hội cơ bản của các đơn vị sự nghiệp y tế trong phạm vi cả nước từ TW đến địa phương với các lĩnh vực hoạt động của cụ thể như:

- ✓ Lĩnh vực Dược
- ✓ Lĩnh vực Khám chữa bệnh
- ✓ Lĩnh vực Dự phòng
- ✓ Lĩnh vực Quản lý môi trường y tế
- ✓ Lĩnh vực An toàn vệ sinh thực phẩm (ATVSTP)
- ✓ Lĩnh vực Khoa học công nghệ và Đào tạo (KH&ĐT)
- ✓ Lĩnh vực Phòng chống HIV/AIDS
- ✓ Lĩnh vực Trang thiết bị Y tế
- ✓ Lĩnh vực Dân số - Kế hoạch hóa gia đình (KHHGD)

- Đối tượng đánh giá là các cơ sở y tế công lập trực tiếp cung ứng dịch vụ y tế công (Đơn vị quản lý nhà nước, Bệnh viện, Trung tâm, Viện,...).

- Đối tượng cung cấp thông tin sẽ là những người trực tiếp sử dụng dịch vụ hoặc người thân của người sử dụng dịch vụ, đáp ứng các tiêu chí: Tuổi \geq 18 tuổi; đã

sử dụng dịch vụ tại thời điểm khảo sát; tâm lý: bình thường, không mắc các bệnh về tâm thần; tình trạng sức khỏe có thể đáp ứng được việc trả lời phỏng vấn.

2. Nội dung các tiêu chí và bộ chỉ số đo lường: Bao gồm 5 nhóm chỉ số với những tiêu chí cụ thể như sau:

a) Nhóm chỉ số về tiếp cận:

- Khoảng cách từ nhà đến cơ sở cung cấp dịch vụ;
- Địa điểm, vị trí, biển báo, chỉ dẫn giữa các khu vực...;
- Áp dụng công nghệ thông tin trong quảng bá dịch vụ;
- Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ trong ngày, trong tuần, trong tháng, theo mùa vụ...;
- Không gian, hình ảnh thể hiện sự thân thiện, gần gũi...

b) Nhóm chỉ số về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính:

- Niêm yết công khai hoặc có bộ phận hướng dẫn/chỉ dẫn các thông tin (sơ đồ các khoa phòng, các loại hình dịch vụ được cung cấp, các thủ tục giấy tờ có liên quan, quy trình khám chữa bệnh, thời gian thực hiện, giá dịch vụ...).
- Áp dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính;
- Công bố cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi;
- Niêm yết các quy định về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức;
- Niêm yết các quy định nội quy của cơ sở.

c) Nhóm chỉ số về cơ sở vật chất:

- Diện tích các địa điểm cung cấp dịch vụ;
- Phương thức bố trí sắp xếp các phòng, bộ phận;
- Các trang thiết bị, vật dụng và thiết bị hỗ trợ cung cấp dịch vụ;
- Vệ sinh môi trường; không gian.

d) Nhóm chỉ số về nhân viên y tế:

- Tuân thủ thực hiện các quy định về Quy tắc ứng xử;
- Kỹ năng giao tiếp;
- Thái độ phục vụ;
- Kiến thức và kỹ năng cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật.

đ) Nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ:

- Áp dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ;
- Thời gian cung cấp dịch vụ;
- Mức độ đáp ứng đối với nhu cầu của khách hàng (Ví dụ như sự thay đổi về tình trạng bệnh tật...);
- Mức thu phí, cơ chế thu phí so với khả năng chi trả của người sử dụng dịch vụ;

- Kinh phí triển khai thực hiện được tính toán dựa trên quy định của Luật Ngân sách nhà nước hàng năm của các đơn vị theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Các Ông, Bà Vụ trưởng các Vụ, Cục, Tổng cục, Văn phòng Bộ, Thanh tra Bộ, Viện trưởng Viện Chiến lược và Chính sách y tế và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3
- Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Các Sở Y tế tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương;
- Các Vụ, Cục, Tổng cục, VP Bộ, Thanh tra Bộ, Viện CL&CSYT; Các đơn vị trực thuộc Bộ; Công TTĐT Bộ;
- Lưu: VT, TCCB (02).

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Thị Kim Tiến

www.LuatVietnam.vn